

Présentation du RPCU

Présentation sur le projet de Loi n° 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace.



Présentation du Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux dans le cadre des auditions publiques sur le projet de Loi n° 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace.

Table des matières

Le RPCU	3
Préambule	4
Améliorer l'accès : un droit aux services	5
La gestion de proximité : est-ce assez ?	6
Le régime d'examen des plaintes : le droit des usagers d'être accompagné, assisté et d'être représenté	7
Les comités des usagers et de résidents : un recadrage important à faire dans ce projet de Loi	8
Les comités des usagers et de résidents sont essentiels.....	9
Comité de transformation pour un passage réussi.....	10
Conclusion	11

Le RPCU

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux défend les droits des usagers et représente plus de 540 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Le RPCU peut intervenir dans tous les grands débats de société sur des enjeux relatifs au domaine de la santé et des services sociaux pour faire valoir le point de vue de l'utilisateur.

La mission du RPCU

La mission du RPCU est de défendre et de protéger les droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des services de santé et des services sociaux au Québec.

Le RPCU : qu'est-ce qu'un usager?

Les usagers, ce ne sont pas que des personnes malades. Ce sont toutes les personnes qui, à un moment de leur vie, utilisent des services de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU les représente.

Le mandat des comités des usagers et de résidents

Les fonctions légales des comités sont définies par les articles 209, 210, 211 et 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Le mandat des comités des usagers et des comités de résidents est d'être le gardien des droits des usagers.

La Semaine nationale des droits des usagers

Le RPCU propose la *Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. Cette semaine thématique annuelle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail réalisé à l'intérieur des établissements de santé et des services sociaux. Des outils sont offerts chaque année aux comités des usagers et de résidents mettant en valeur l'un des droits des usagers définis par la LSSSS. Ces outils sont conçus en tenant compte de la diversité des clientèles et des différentes missions de l'ensemble des établissements du réseau et ce dans toutes les régions du Québec.

Préambule

Le RPCU vous remercie de l'opportunité de représenter les comités des usagers et de résidents à cette Commission parlementaire. Cette présentation permettra, nous l'espérons, de tenir compte d'abord et avant tout, des personnes usagères, de leurs besoins et du respect de leurs droits et en particulier ceux-ci reconnus par la LSSS.

Le respect des droits des usagers et la mission des comités des usagers et de résidents dans tous les établissements pour toutes les missions et partout au Québec sont au centre de nos préoccupations? Est-ce que les usagers sont au cœur de ce virage? Rendre efficace l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux veut dire aussi se centrer sur les besoins des usagers en fonction de leur état de santé dans le sens large du terme.

Nous présentons donc un document afin d'amener des suggestions, des réflexions pour porter les préoccupations des usagers auprès des membres de la Commission. Nous déposerons ultérieurement un mémoire suite à nos consultations amorcées auprès des membres sur le Projet de Loi n° 15 d'ici la fin des auditions de cette présente commission.

Les travaux de la commission parlementaire sur le projet de Loi n° 15 s'articulent sur quatre grands axes : création de santé Québec, améliorer l'accès, gestion de proximité, offrir une expérience patient revalorisé. Nos propos se concentreront cependant au niveau des droits des usagers, des comités des usagers et de résidents, du régime de plaintes et des modifications apportées plus largement en ces matières.

Le RPCU remercie tous les députés de cette Commission de l'écoute que vous apporterez à notre document afin de mettre au centre de vos préoccupations l'utilisateur.

La question que nous vous posons est la suivante : l'utilisateur est-il servi ou desservi par ce projet de Loi ? Nous tenterons d'y répondre.

Améliorer l'accès : un droit aux services

Un axe majeur de cette réforme est de permettre à l'usager qu'importe son lieu de résidence au Québec d'avoir un accès aux services et aux soins que requiert son état.

Ainsi le projet de Loi n° 15 prévoit faciliter l'arrimage et permettre d'accroître la coordination entre les établissements de Santé Québec d'une même région, et entre les établissements de différentes régions afin d'améliorer le continuum de soins et de services sociaux, en favoriser la complémentarité et l'interdisciplinarité.

L'accès aux services de santé et de services sociaux est un droit qu'importe le code postal ou la région.

Nous saluons cette prise de position à ce sujet mais nous sommes préoccupés et resterons vigilants face à la grande difficulté des usagers d'avoir accès aux services, des listes d'attentes abyssales pour certains soins et services sociaux, l'apport grandissant des proches aux détriments d'une prise en charge du réseau.

Il faut que la nouvelle structure ne répète pas les erreurs du passé mais qu'elle permette de déléguer au niveau local, une véritable prise de décisions. Il faut donc que la première ligne puisse être l'accès privilégié sur un territoire et localement.

Cela veut dire revenir vers la base, vers les services locaux courants. L'organisation des services doit s'articuler entre le CLSC, l'hôpital, les centres de réadaptations, les professionnels de la santé (les groupes de médecine familiale et spécialisée, les cabinets de médecins, les cliniques d'infirmières spécialisées ou les cliniques de proximité, les services spécialisés, les pharmacies et les organismes communautaires).

La gestion de proximité : est-ce assez ?

Le projet de Loi n° 15, est souvent décrit à ce sujet comme une avancée en ce qui à trait à l'ajout de gestionnaire dans l'ensemble des installations dans la foulée de cette pratique dans les CHSLD et ce depuis la pandémie. Ainsi on nous indique qu'une plus grande souplesse et imputabilité seront au rendez-vous pour l'amélioration de la qualité des soins et services dans l'ensemble du réseau. Nous soutenons cette démarche. La Covid 19 a été à cet égard un drame dans plusieurs établissements car les prises de décisions plus rapides, imputables et directement en phase au milieu de soin et de services auraient pu sauver des vies et nous le savons tous.

Cependant la gestion de proximité n'est qu'un aspect à la notion de proximité. Nous réitérons qu'il faut revenir aux soins et services les plus décentralisés possibles. Les services de maintien à domicile, en particulier, devraient être une priorité absolue et des investissements conséquents ajoutés.

Le régime d'examen des plaintes : le droit des usagers d'être accompagné, assisté et d'être représenté

Au niveau des plaintes et de la qualité des services, le RPCU ne peut que souscrire à la volonté du législateur d'assurer une procédure d'examen des plaintes uniformisée pour tous les commissaires aux plaintes et la qualité des services (CPQS), en favorisant ainsi le respect des droits des usagers, l'harmonisation des pratiques dans l'ensemble des établissements de Santé Québec et privés du RSSS.

Trop souvent et ce, dans plusieurs établissements, les CU et les CR ne sont pas reconnus comme partenaires à l'amélioration de la qualité des services. Dans certains établissements même on ne reconnaît pas les membres de ces comités à accompagner et assister l'utilisateur lors du processus de plaintes. Il faut cesser cette culture en silo.

Les Membres du RPCU sont reconnus dans la LSSS pour l'exercice de ce droit. L'amélioration continue des soins et services et l'évaluation systémique des plaintes seront un moteur d'amélioration. Nous ajoutons que la vision pour les CPQS d'une plus grande indépendance de leurs fonctions permettra, nous l'espérons, une prise en charge optimale des plaintes et des insatisfactions par les établissements. Le régime d'examen des plaintes souffrent du : "A quoi ça sert de porter plainte". Dans l'intérêt des usagers il faut renverser cette tendance.

Les comités des usagers et de résidents : un recadrage important à faire dans ce projet de Loi

Il est primordial de voir au respect de l'ensemble des droits des usagers. Le respect des droits des usagers est une assise vitale à l'ensemble du système de santé et de services sociaux. C'est ce pour quoi et pourquoi nous travaillons au quotidien.

Le RPCU considère important de recadrer la vision dans le projet de Loi no 15, du rôle et des fonctions des comités des usagers et des comités de résidents.

D'abord, au niveau du rôle d'évaluation du degré de satisfaction, nous posons la question suivante : pour les clientèles vulnérables, qui ont des lacunes importantes en littératie, comment vont-elles pouvoir avoir droit de s'exprimer? Les sondages de satisfaction (ex SAQ) ne sont pas la réponse unique à l'amélioration continue de services. Le RPCU est prêt à travailler avec vous pour ajuster les mécanismes de satisfactions pour que tous les usagers du réseau puissent avoir une vraie opportunité de donner leur opinion et ce, de la clientèle jeunesse aux personnes de grands âges.

En ce qui a trait à l'organisation des comités des usagers et de résidents pour l'ensemble du réseau et partout au Québec, nous vous disons d'emblée qu'il faut revoir sa copie....

Les comités des usagers et les comités de résidents doivent être maintenus pour l'ensemble des missions et sur l'ensemble du territoire Québécois. Pour tous les parents qui ont besoin d'être accompagnés en jeunesse, pour tous les proches qui ont besoin d'être assistés pour des services pour un usager adulte qui a un handicap intellectuel, pour les personnes âgées qui sont chez elles et qui n'ont pas accès à des services en fonction des besoins évolutifs.

Et enfin, en fonction des nouvelles dispositions du projet de loi 15 en regard des RPA et des RI-RTF ou faut-il le mentionner; aucune visite d'évaluation de ces milieux de vie n'est faite au même titre que les visites par le MSSS pour les CHSLD réalisées depuis des années.

Les comités des usagers et de résidents sont essentiels

Voici donc l'ensemble des missions à reconnaître et à maintenir au niveau des CU et des CR :

Jeunesse, Déficience physique, Déficience intellectuelle et TSA, Santé mentale et dépendance, Hébergement, Hôpitaux généraux, Hôpitaux universitaires, Services communautaires locaux (CLSC).

Nous voulons aussi vous sensibiliser au fait qu'il y a une iniquité dans certaines régions du Québec pour que les CU et les CR puissent exercer leurs fonctions et leur mission.

Nous demandons que les établissements puissent faciliter et même mobiliser l'ensemble des membres de la gouvernance pour faire en sorte que les membres des comités puissent être valorisés dans leurs fonctions et leurs actions au quotidien.

Nous devons encore maintenant dire à certaines directions que les CU doivent avoir un local distinctif et facilement accessible. Pour d'autres, qu'on ne peut pas refuser qu'un CU se mette en place !

Au niveau de la gouvernance :

1. Nous vous suggérons aussi qu'au niveau de la gouvernance, que le comité national des usagers devrait plutôt être lié directement au MSSS afin de permettre aux quelques regroupements liés par la LSSS aux usagers de pouvoir avoir une voix à l'élaboration des politiques auprès du MSSS et des ministres ainsi que l'allocation des budgets.
2. Le comité général des usagers santé Québec (CGUSQ- notre suggestion de nom) serait donc, une structure de gouvernance mitoyenne avec une fonction opérationnelle mais y ajoutant un lien avec le commissaire national aux plaintes au niveau de ses fonctions pour les plaintes et les insatisfactions. Nous considérons incontournable, que les modalités de fonctionnement de celui-ci devraient être discutées avec nous pour la mise en place.
3. Enfin, au niveau des établissements, nous demandons qu'une table des usagers de l'établissement regroupé (TUER) incluant l'ensemble des missions soit mise en place et qu'une préoccupation constante et réelle de représentation pour que dans chaque territoire on favorise et renforce le travail et la mission de chaque CU et de chaque CR.

Le RPCU vous offre son entière collaboration afin de vous proposer à la fois une mécanique pour la représentation de ses membres et permettre les ajustements nécessaires afin que les CU et les CR puissent être un moteur de transformation par la défense des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services et ce, partout au Québec.

Comité de transformation : pour un passage réussi

Nous espérons grandement qu'un comité de transition sera mis en place afin de soutenir ce changement, en concertation avec tous les acteurs clés dont notre regroupement.

Nous pourrions ainsi permettre de bien communiquer et informer sur la stratégie de gestion du changement et des impacts sur les usagers. Nous vous indiquons que ce comité ne peut pas qu'être formé que des fonctionnaires du MSSS.

La réforme précédente nous montre que ce n'est pas porteur d'avenir. Les transitions sont souvent longues et peuvent être préjudiciables aux services directs aux usagers. Ceci est une question de bon sens que d'y participer.

Conclusion

Les enjeux de la Commission parlementaire en lien avec le projet de Loi n° 15 sont vastes et nombreux.

La présentation du RPCU centre son intervention sur la question suivante : l'utilisateur est-il servi ou desservi par ce projet de Loi ? Nous espérons que nos commentaires et suggestions seront pris en compte dans l'intérêt des usagers du Québec et permettront par nos commentaires de répondre favorablement à la question.

Le RPCU remercie les membres de la Commission de leur écoute et nous vous réitérons que, suite aux échanges avec nos membres, un mémoire plus étoffé sera remis à la Commission avant la fin des auditions sur le projet de Loi .

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



Regroupement provincial des comités des usagers
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
communication@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

Avril 2023